



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین  
معاونت پژوهشی

دانشکده بهداشت و پیراپزشکی

گزارش نهایی طرح تحقیقاتی

عنوان:

شناسایی و ارزیابی خطاهای انسانی در کارکنان فوریت‌های پزشکی شهر

قزوین با استفاده از تکنیک CREAM

استاد راهنما:

دکتر سکینه ورمزیار

مجری / مجریان

سمیرا انصاری

تابستان ۱۳۹۶

## چکیده

**مقدمه:** از آنجایی که در فوریت‌های پزشکی تصمیم‌های زیادی در یک نوبت‌کاری گرفته می‌شود، مطالعه‌ی خطای انسانی بسیار مهم است. در کار با بیمار، خطای درمانی تهدیدی جدی و اجتناب‌ناپذیر برای ایمنی بیمار محسوب می‌گردد. لذا هدف این مطالعه شناسایی و ارزیابی خطاهای انسانی در کارکنان فوریت‌های پزشکی استان قزوین با استفاده از تکنیک CREAM می‌باشد.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه به صورت توصیفی و مقطعی و با استفاده از تکنیک CREAM انجام گرفت. در این مطالعه پس از آنالیز وظایف فوریت‌های پزشکی، برگه کار تکنیک CREAM از طریق مشاهده و مصاحبه با کارکنان فوریت پزشکی تکمیل گردید. اطلاعات به دست آمده در نرم‌افزار spss20 تجزیه و تحلیل گردید.

**یافته‌ها:** در این مطالعه ۴ وظیفه و ۲۴ زیر وظیفه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. بالاترین احتمال رخداد خطای کلی در وظیفه‌ی تکنسین (۰/۰۱۷۷۱) پیش‌بینی گردید. همچنین از کل خطاهای شناسایی شده، کارکرد شناختی اجراء با ۳۹/۶۹٪ و خطای تفسیر با ۳۳/۳۳٪، نسبت به سایر کارکردهای شناختی بالاترین مقادیر را به خود اختصاص دادند. تشخیص نادرست در معاینه بالینی و گرفتن شرح حال و ارائه شرح حال به پزشک از طریق بی‌سیم با احتمال خطای شناختی ۰/۰۳۱۶۹ بالاترین مقدار را به خود اختصاص داد.

**نتیجه‌گیری:** فاکتورهای زمان انجام کار، توانمندسازی، شرایط کار و انجام دو یا چند کار به طور هم‌زمان از عوامل مؤثر بر کاهش عملکرد شناسایی شدند. بهبود شرایط کاری، افزایش توانمندی، انجام دو یا چند کار به طور هم‌زمان توسط افراد با توانایی بالا، تنظیم شیفت‌های کاری منظم برای کارکنان، تنظیم برنامه‌های آموزشی مدون بر اساس نیازسنجی کارکنان، برگزاری جلسات مشترک جهت افزایش کارایی از جمله راهکارهای پیشنهادی در بهبود شرایط و عملکرد کاری کارکنان فوریت‌های پزشکی و کاهش خطاهای انسانی در این گروه می‌باشد.

**کلمات کلیدی:** خطای انسانی، فوریت پزشکی، قزوین، تکنیک CREAM